

## 2021年度藤聖母園に係る要望等解決処理状況概要

2021年度における法人全体の施設・事業所に対する苦情・要望等の受付状況については、表1から表3までのとおりである。

2021年度の受付件数は22件で、前年度の19件に比較し、3件増加している。

内容別では、苦情は家族からのものが多く、要望・意見は本人からのものが多くなっている。

### 1 受付処理件数（表1）

（単位：件）

受付件数		処 理 件 数		
		施設・事業所内で 解決したもの	第三者委員(会) の助言等を得た もの	施設・事業所内 での解決に 至らなかったもの
苦 情	6	6	-	-
要望・意見	16	16	-	-
計	22	22	0	0

2 内容別苦情処理状況 (表2)

施設・事業所	申出人	人員	苦情の内容 (件数)					処理等		
			虐待・放置・脅迫・詐欺等	ケアの内容に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	財産管理・遺産・遺言等	その他	施設・事業所内で解決したもの	第三者委員(会)の助言等を得たもの	施設・事業所内での解決に至らなかったもの
青森藤こども園	家族	1		1				1		
	小計	1								
弘前大清水保育園	家族	1		1				1		
	家族	1		1				1		
	小計	2								
弘前大清水ホーム	その他	1					1	1		
	小計	1								
放課後等デイサービス事業所 やっほ〜クラブ	家族	1	1					1		
	小計	1								
弘前大清水希望の家	本人	1					1	1		
	小計	1								
計	本人	1								
	家族	4								
	その他	1								
合計		6	1	3	0	0	2	6	0	0

3 内容別要望・意見処理状況 (表3)

施設・事業所	申出人	人員	苦情の内容(件数)					処理等		
			虐待・放置・脅迫・詐欺等	ケアの内容に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	財産管理・遺産・遺言等	その他	施設・事業所内で解決したもの	第三者委員(会)の助言等を得たもの	施設・事業所内での解決に至らなかったもの
児童養護施設 藤聖母園	本人	1			1			1		
	本人	1			1			1		
	小計	2								
青森藤こども園	家族	1		1				1		
	家族	1		1				1		
	小計	2								
弘前大清水保育園	家族	1		1				1		
	家族	1		1				1		
	家族	1					1	1		
	小計	3								
藤ホーム	本人	1					1	1		
	小計	1								
弘前大清水ホーム	本人	1		1				1		
	小計	1								
藤聖母園デイサービスセンター	本人	1		1				1		
	小計	1								
放課後等デイサービス事業所 やっほ〜クラブ	家族	1		1				1		
	小計	1								
放課後等デイサービス事業所 やまびこクラブ	本人	1					1	1		
	家族	1		1				1		
	小計	2								
弘前大清水希望の家	本人	1					1	1		
	小計	1								
藤ヨゼフハウス	本人	1					1	1		
	本人	1					1	1		
	小計	2								
計	本人	9								
	家族	7								
	その他	0								
合計		16	0	8	2	0	6	16	0	0

## 2021年度オンブズマンを通して寄せられた苦情・要望等

当法人において、現在オンブズマンの制度を導入し、オンブズマンを通して苦情・要望等が寄せられている施設・事業所は、藤ホーム、藤聖母園デイサービスセンター及び藤ヨゼフハウスの3ヶ所。

2021年度において、①苦情は0件、②要望については1件、③意見は0件となっており、その主な内容については下記のとおり。

区分 A：虐待・放置・脅迫・詐欺等 B：ケアの内容に関わる事項  
C：個人の嗜好・選択に関わる事項 D：財産管理・遺産・遺言等 E：その他

1 苦情 なし

### 2 要望

施設・事業所	区分	内 容（要点）	解決結果（概要）
藤聖母園デイサービスセンター	B	入浴のない利用者から時間が余るので、午前レクの内容、進め方について配慮してほしいとの要望。	利用者個々に配慮したカリキュラムの見直しと内容を創意工夫することで理解を得た。
計	1		

3 意見 なし